

# **SECCIÓN 2**

## ***RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS***

---

En esta sección, aprenderá cómo solucionar los problemas habituales de hardware y software.

**Su** equipo ha sido probado y se ha establecido que cumple con las especificaciones del sistema antes del envío. Sin embargo, un funcionamiento inapropiado y/o una manipulación incorrecta durante el envío pueden provocar problemas.

Esta sección proporciona una referencia para identificar y corregir problemas habituales de hardware y software que puede encontrarse.

Cuando se encuentre con un problema, debe intentar las recomendaciones de esta sección. En lugar de devolver el equipo y esperar la reparación, puede solucionar los problemas con facilidad considerando los siguientes problemas y las posibles soluciones. Si permanece el error, consulte con su distribuidor para obtener información acerca de las reparaciones.

**Antes de nada, considere las siguientes sugerencias:**

- Compruebe si el problema persiste después de desconectar todos los dispositivos externos.
- Compruebe si el indicador luminoso verde del adaptador de corriente está encendido.
- Compruebe que el cable de alimentación está correctamente enchufado en la toma de corriente de la pared y al portátil.
- Compruebe que el indicador de energía del equipo está encendido.
- Si la pantalla de LCD aparece oscura, compruebe el control de brillo del teclado.
- Compruebe si el teclado está en funcionamiento pulsando y dejando pulsada una tecla. Un pitido sonoro indicará que el teclado funciona correctamente.
- Compruebe que no hay ninguna conexión de cable incorrecta o floja. Compruebe también que los cierres de los conectores cierran con seguridad en el extremo del receptor.

- Compruebe que no hay ninguna configuración incorrecta en los dispositivos de hardware en la utilidad de configuración de la BIOS. Una configuración defectuosa puede hacer que el sistema no funcione correctamente. Si no está seguro de los cambios que ha realizado, pruebe a restaurar todos los valores a los predeterminados de fábrica.
- Compruebe que todos los controladores de los dispositivos están instalados correctamente. Por ejemplo, si el controlador de audio no está instalado correctamente, los altavoces y el micrófono no funcionarán correctamente.
- Si hay dispositivos externos que no funcionan correctamente cuando se conectan al sistema, como una cámara USB, un escáner o una tarjeta SCSI, suele ser un problema del dispositivo. Consulte primero al fabricante del dispositivo.
- Algunos programas de software que no se han sometido a rigurosas pruebas y codificaciones, pueden provocar problemas durante su utilización rutinaria. Consulte al vendedor del software para solucionar los problemas.
- No todos los periféricos tienen la capacidad Plug and Play. Para este tipo de dispositivo tendrá que reiniciar el sistema con los dispositivos encendidos y conectados.
- Asegúrese de recurrir a BIOS SETUP y cargar la Configuración Preestablecida luego de cualquier actualización de BIOS.

## Problemas de sonido

### ***No hay salida en los altavoces –***

- El software de control de volumen está apagado en el Microsoft Sound System. Haga doble clic en el icono del altavoz de la esquina inferior derecha de la barra de tareas para ver si se ha silenciado el altavoz.
- Pulse Fn+ F5 para incrementar el volumen.
- Enciende el marcado de volumen situado en el lado frontal de la computadora portátil. Vea la Sección 1 para ver donde está situado.
- La mayor parte de los problemas de sonido están relacionados con el software. Si su equipo ha funcionado antes, compruebe que no hay software instalado incorrectamente.
- Diríjase a [Inicio>Configuración>Panel de control] y haga doble clic en el icono Multimedia (o Sonidos y icono de la Propiedad de Dispositivo de Audio). En la página de Volumen, compruebe que el dispositivo de reproducción es la Onda de SiS 7012.

### ***No se puede grabar sonido –***

- Haga doble clic en el icono del altavoz de la esquina inferior derecha de la barra de tareas para ver si se ha silenciado el micrófono.
  1. Haga clic en Opciones y seleccione Propiedades.
  2. Seleccione Grabar y haga clic en el botón Aceptar.
  3. Después de hacer clic en el botón Aceptar, el panel de control del volumen de grabación aparecerá como se muestra.
- Diríjase a [Inicio>Configuración>Panel de control] y haga doble clic en el icono Multimedia (o Sonidos y icono de la Propiedad de Dispositivo de Audio). En la página de Volumen, compruebe que el dispositivo de reproducción es la Onda de SiS 7012.

## Problemas con el disco duro

### ***La unidad de disco duro no funciona o no es reconocible.***

- Si acaba de realizar una actualización de disco duro, compruebe que el conector de la unidad no está flojo y que el disco duro está bien asentado. Desmóntelo y vuelva a colocarlo con firmeza y reinicie su PC. (Para obtener más detalles, lea la sección 4).
- El nuevo HDD puede que necesita de efectuar la partición y volver a formatear. O/S y los controladores necesitarán de ser re-instalado también.
- Compruebe el indicador de LED del disco duro. Cuando acceda a un archivo, la luz del LED debe parpadear momentáneamente.
- La nueva unidad de disco duro puede estar defectuosa.
- Si el equipo ha estado sometido a electricidad estática o golpes, puede usted dañar el disco duro.

### ***La unidad de disco duro hace ruidos anormales-***

- Ejecutar la Utilidad de Reorganización del Disco en Windows. [Inicio > Programas > Accesorios > Herramientas del Sistema > Reorganización del Disco] El sistema le indicará como hacer.
- Compruebe que la fuente de los ruidos es en efecto el disco duro y no otros dispositivos como el ventilador.

### ***El disco duro ha alcanzado su capacidad-***

- Ejecutar la Utilidad de Reorganización del Disco en Windows. [Inicio > Programas > Accesorios > Herramientas del Sistema > Reorganización del Disco] El sistema le indicará como hacer.
- Guarde archivos o programas que no vaya a utilizar más moviéndolos a un medio de almacenamiento alternativo (discos, discos ópticos, etc...) o desinstale programas que no vaya a utilizar.
- Algunos navegadores guardan archivos en el disco duro como memoria caché para acelerar el rendimiento. Compruebe la Ayuda en línea del programa para obtener instrucciones acerca de cómo reducir el tamaño del caché o en eliminar los archivos temporáneos de Internet.
- Vacíe la Papelera de reciclaje para liberar más espacio en el disco duro. Cuando borra los archivos, Windows los copia en la Papelera de reciclaje.

***El disco duro toma mucho tiempo en leer un archivo -***

- Si ha estado utilizando la unidad durante un periodo de tiempo, puede que los archivos se hayan fragmentado. Vaya a [Inicio>Programas>Accesorios>Herramientas de sistema>Defragmentador de disco] para realizar una desfragmentación de disco. Esta operación puede tardar unos minutos.

***Los archivos están corruptos -***

- Ejecute la Utilidad de examinación de error en Windows para examinar el HDD. Hacer doble clic en Mi Computadora. Hacer clic en derecho C: y selecciona propiedades. Hacer clic en Examinar Ahora en Examinación de Error en Herramientas.

## **Problemas con el CD-ROM o DVD-ROM**

***No funciona la unidad de CD-ROM o DVD-ROMM -***

- Pruebe a reiniciar el sistema.
- El disco está dañado o los archivos no son leíbles.
- Después de introducir el disco de CD-ROM, puede que tarde unos instantes antes de poder acceder a su contenido.

***La unidad no puede leer ningunos discos -***

- Puede que el CD no esté completamente asentado en la bandeja. Asegure que el disco estén firmemente en el eje.
- El disco está dañado y no es leíble.

***El disco no puede ser expulsado -***

- Normalmente, toma unos segundos para expulsar el disco.
- Si el disco no puede ser expulsado, puede ser estrujado mecánicamente. Enderezar el clip de papel y insertarlo a un agujero diminuto al lado del botón de expulsar. Esto podría rechazar la bandeja de disco. Si no, devolver el equipo para la reparación. No empuje con fuerza en la bandeja de disco.

## Problemas con la pantalla

### ***La pantalla se queda vacía cuando se enciende el sistema -***

- Compruebe que el sistema no se encuentra en los modos Suspendido Invernada o de Reserva. En estos modos la pantalla se desactiva para ahorrar energía.
- Pulse Fn+F7 para aumentar el brillo de la pantalla.
- Pulse Fn+F4 para comprobar que el sistema no se encuentra en el modo de salida CRT.

### ***La pantalla es difícil de leer -***

- Pulse Fn+F7 para aumentar el brillo de la pantalla.
- Para una visualización óptima, la resolución de la pantalla debe estar configurada a 1024x768.
  1. Vaya a [Inicio>Configuración>Panel de control] y haga doble clic en el icono de pantalla.
  2. En la página Configuración, defina la resolución como 1024x768 y seleccione al menos 256 colores.

### ***Parpadeo de la Pantalla -***

- Es normal si la pantalla parpadea algunas veces durante el apagado o encendido.

## Problemas con el Teclado y el Dispositivo de Puntero (Ratón)

### ***El teclado integrado no acepta entradas -***

- Trate de reiniciar el sistema.

### ***El ratón táctil integrado no funciona -***

- Compruebe que el puerto PS/2 interno (dispositivo de puntero) está activado (o definido como detección automática) en la Configuración de la BIOS. Vaya a la sección 2 Configuración de la *BIOS* para obtener detalles acerca de cómo activar el ratón PS/2.

### ***El ratón táctil integrado funciona erráticamente -***

- Compruebe que no tiene un exceso de transpiración o humedad en su mano, que podría hacer que el dispositivo de puntero entrase en corto. Mantenga la superficie del ratón limpia y seca.
- No descanse la mano o la muñeca sobre la superficie del ratón táctil mientras teclea o utiliza el ratón táctil.

### ***Los caracteres se repiten en la pantalla al introducirlos.***

- Puede ser está pulsando demasiado tiempo las teclas mientras teclea.
- Mantenga el teclado limpio. El polvo o la suciedad bajo las teclas puede hacer que estas se peguen.
- Configure el teclado para esperar un poco más antes de iniciar la función de repetición automática. Para ajustar esta función, vaya a [Inicio>Configuración>Panel de control] y haga doble clic en el icono del teclado. Aparecerá un cuadro de diálogo con los valores ajustables para el teclado.

## Problemas con la CMOS

### ***Durante el proceso de inicio aparece el mensaje “CMOS Checksum Failure” -***

- Trate de reiniciar el sistema.
- Si el mensaje “CMOS Checksum Failure” aparece durante el procedimiento de inicio, puede indicar una falta a la batería de CMOS. Si es así necesitará cambiar la pila de la CMOS.

Esta batería normalmente dura de un año a dos años en una operación continua. Sin embargo, para un usuario ordinario, la batería dura de tres a cinco años. La batería es del tipo CR2025 (3V). Usted puede reemplazarlo por sí mismo. La batería está situada debajo del teclado. Vea la Sección 4 en cómo quitar el teclado. Si usted no está seguro de cómo es hecho esto, devuelve el equipo al distribuidor.

## Problemas con el Infrarrojo

### ***No funciona el puerto de comunicación del infrarrojo -***

- El sistema soporta la rápida transmisión de IR.
- Windows NT4.0 no soporta los dispositivos de infrarrojo.
- Desmonte cualquieres objetos que asenta entre la ruta de comunicación.
- Asegure que los dispositivos de comunicación no son más que 1 metro aparte y son alineados en moda de línea derecha.
- Ir a [Inicio > Configuraciones > Panel de Control > Sistema > Hardware > Administrar de Dispositivo] y clic en el ícono de los dispositivos infrarrojo. Si hay una marca amarilla o roja, el dispositivo puede que tenga conflicto de fuente. Vea la Ayuda en línea para las instrucciones en cómo resolver el conflicto de dispositivo.

## Problemas con la memoria

### ***El POST no muestra un aumento de capacidad de memoria cuando ha instalado memoria adicional -***

- Algunas marcas de módulos de memoria pueden no ser compatibles con su sistema. Debe pedir a su distribuidor una lista de fabricantes de DIMM compatibles.
- Puede que el módulo de memoria no esté bien instalado. Vuelva a la Sección 4 Actualización de su portátil para revisar los detalles de esta operación.
- Puede que el módulo de memoria esté defectuoso.
- Este aparato de gráfica del sistema comparte una porción del sistema de DRAM como su búfer de marco. La cantidad para ser compartida depende de la configuración en la configuración de BIOS. Ir a la Sección 2 para los detalles.

### ***The O/S issues an insufficient memory error message during operation -***

- Este suele ser un problema relacionado con el software o Windows.
- Cierre los programas de aplicación que no esté utilizando y reinicie el sistema.
- Si no, debe instalar un módulo de memoria adicional. Para obtener las instrucciones, diríjase a la Sección 4 Actualización de su portátil.

## Problemas con el módem

### ***El módem integrado no responde -***

- Compruebe que el controlador del módem está correctamente instalado.  
Diríjase a [Inicio>Configuración>Panel de control>Módem] y ir al Ayudador de Módem. Compruebe que se incluye el SmartLink 56K Voice Modem o Uniwill V.90 Modem. Si no, haga clic en el botón Agregar para añadir el controlador del módem, ubicado en el CD-ROM de fábrica (o disquete).
- Vaya a [Inicio>Configuración>Panel de control>Sistema] y clic en el botón de Administrador de dispositivos en la página de Hardware para examinar por posible fuente o conflicto del controlador. Vea la ayuda en línea de Windows o el manual para saber cómo resolver tales problemas.
- Compruebe que la línea de teléfono conectada al equipo es válida.

### ***Dificultades de la Conexión -***

- Asegúrese de desconectar la función de Llamada en Espera.
- Asegúrese de tener la configuración del país correcto donde es utilizado su computadora portátil. [Inicio > Configuraciones > Panel de Control > Configuraciones de Módem > Configuraciones ] En país arrastra hacia abajo el manual, selecciona la apropiada configuración de país.
- Una línea con un ruido excesivo puede provocar que la línea se desconecte. Para comprobarlo, coloque el teléfono normal en la línea y haga una llamada local. Si escucha mucho ruido, intente realizar la conexión del módem con una línea diferente o contacte con su compañía de telefonía local para un servicio.
- Compruebe que el cable RJ-11 (Que va del módem a la línea de teléfono) está firmemente conectado al terminal RJ-11 del módem y la toma de la línea de teléfono.
- Revise la configuración del puerto serie. Compruebe que el hardware y el software se refieren al mismo puerto COM.
- Trate un diferente número de receptor y vea existe todavía el problema.
- Asegúrese de que la línea tiene tono de marcado.

## Problemas de adaptador de red

### ***El adaptador Ethernet no funciona –***

- Diríjase a [Inicio>Configuración>Panel de control > Sistema > Hardware > Administrador de Dispositivo] Haga doble clic en Adaptadores de red y compruebe que SiS 900 PCI Fast Ethernet Adapter aparece como uno de los adaptadores. Si no existe, Windows no ha detectado el adaptador SiS Ethernet o no se ha instalado propiamente el controlador del dispositivo. Si hay una señal amarilla o una cruz roja sobre el adaptador de red SiS, puede que haya algún conflicto con los dispositivos o recursos. Reemplazar/ actualizar el controlador de dispositivo desde el disco de CD-ROM de la fábrica o consulte el manual de Windows para saber cómo solucionar este problema.
- Compruebe que las conexiones físicas de ambos extremos del cable son correctas.
- Puede que el hub o el concentrador no funcione correctamente. Compruebe si funcionan otras estaciones de trabajo conectadas al mismo hub o concentrador.

### ***El adaptador Ethernet parece no funcionar en el modo de transmisión de 100 Mbps –***

- Compruebe que el concentrador que está utilizando soporta el modo 100Mbps.
- Compruebe que el cable RJ-45 reúne los requisitos 100Base-TX.
- Compruebe que el cable Ethernet está conectado al puerto del concentrador que soporta el modo 100Base-TX. Puede que el concentrador tenga puertos 100Base-TX y 100Base-T.

## Problemas con la tarjeta de PC (PCMCIA)

### ***La tarjeta de PC no funciona -***

- Compruebe que ha instalado correctamente el controlador de la tarjeta.
- Consulte el manual de la tarjeta o contacte con el distribuidor para que le informe de cómo solucionar los problemas.

***No se puede reconocer la tarjeta de PC -***

- Windows NT 4.0 no soporta la función PCMCIA (Tarjeta de PC). Para esto necesita un programa externo.
- Compruebe que la tarjeta está totalmente introducida; el extremo exterior de la tarjeta debe estar alineado con el borde del ordenador.
- Retire y vuelva a introducir la tarjeta de PC.
- Compruebe que no hay conflictos de IRQ con la tarjeta. Consulte la ayuda en línea de Windows para solucionar los conflictos de IRQ.
- Reinicie el sistema y revise si persiste el problema.
- La tarjeta puede estar defectuosa. Si es posible, pruebe la tarjeta en otro sistema.

***Windows se bloquea o se paraliza cuando extrae la tarjeta de PC -***

- Compruebe que ha <Parado> la tarjeta de PC antes de extraerla. Haga clic en el icono de la tarjeta de PC en la esquina inferior derecha de la barra de tareas y seleccione la tarjeta que desee detener. Cuando haga clic en <Aceptar>, a los pocos segundos, Windows le pedirá que extraiga la tarjeta.

**Problemas de rendimiento**

***El equipo se calienta -***

- En un ambiente de 35°C, la cubierta inferior del equipo se espera que alcance los 50°C.
- Compruebe que las aberturas de ventilación no están bloqueadas.
- Si el ventilador parece que no funciona a altas temperaturas (50° centígrados o más) contacte con el servicio técnico.
- Algunos programas que fuerzan el procesador pueden incrementar la temperatura del equipo a un nivel que hace que el equipo reduzca automáticamente la velocidad de la CPU para protegerlo del daño térmico.

***El programa parece detenerse o funcionar muy lento -***

- Pulse CTRL+ALT+DEL para ver si la aplicación está respondiendo todavía.
- Reinicie el equipo.
- Esto puede ser normal en Windows cuando se esté procesando otros programas intensivos de CPU en el fondo.

- Puede estar ejecutando demasiadas aplicaciones. Pruebe a cerrar algunas o aumentar la memoria del sistema para un mayor rendimiento.
- El procesador puede estar sobrecalentado debido a la incapacidad del sistema para regular su calor interno. Asegurar no son bloqueadas las parrillas de la ventilación del ordenador.

## **Problemas con el encendido, inicio y la batería**

### ***El equipo se apaga en cuanto se enciende -***

- El nivel de la batería puede ser extremadamente bajo. Los circuitos evitan agotar totalmente la batería, no recomendado para las baterías de Ion de litio. Utilice el adaptador para cargarla durante varias horas antes de intentarlo de nuevo.

### ***El equipo emite un pitido intermitente -***

- Cuando la carga de la batería alcanza un nivel crítico, le avisará un pitido. Pulse Fn+F3 para desactivar el pitido.

### ***La duración de la batería se va acortando -***

- La batería tiene una duración finita de unos 500 ciclos de carga. Si su batería es sobre 2 o 3 años, puede que sea el momento de cambiarla.
- Intente una configuración de ahorro de energía mayor en la BIOS o en la Administración de energía de Windows.

### ***La batería no se carga -***

- Compruebe que el adaptador de corriente está enchufado en una toma de corriente válida.
- El LED indicador de carga de la batería del equipo debe encenderse cuando conecta el adaptador de corriente.
- Compruebe que el módulo de la batería está totalmente introducido en el compartimento; revise que el cierre de la batería se encuentra cerrado.
- Si la batería está funcionando a una temperatura muy alta, puede que no cargue.

## Problemas de Impresión

### ***La impresora no imprime -***

- Compruebe que el cable de conexión está fijado y que la impresora está encendida.
- Ejecute la comprobación automática de la impresora para investigar cualquier problema del hardware.
- Compruebe si la impresora emite algún mensaje de error. Puede que se haya atascado el papel.
- Compruebe que tiene instalado el controlador de la impresora.
- La mayor parte de los problemas impresora (conectada al puerto serie o paralelo) están relacionados con el software. Consulte la ayuda en línea de Windows o consulte al distribuidor de la impresora para obtener ayuda.
- Intente reiniciar el sistema con la impresora encendida y conectada.

### ***La impresora no imprime lo que hay en pantalla***

- La información mostrada en pantalla es diferente de lo que se imprime en muchos programas.
- Si la impresora imprime símbolos extraños y adicionales, es el resultado de la caché (basura) en el búfer de la memoria de la impresora. Desactive todas las tareas de la impresora y apaga el interruptor de potencia de la impresora para borrar el búfer de memoria. Luego, vuelva a encender la impresora e imprimirlo de nuevo.
- Compruebe que tiene instalado el controlador de la impresora correcto.

### ***La impresora no responde a la comunicación de infrarrojos -***

- Consulte Problemas de infrarrojos incluidos en esta sección.

## **Problemas con Firewire (IEEE1394), USB, S/PDIF**

### ***El dispositivo USB no funciona***

- Windows NT 4.0 no soporta los protocolos USB.
- Revise la configuración en el Panel de control de Windows.
- Asegúrese de haber instalado los controladores necesarios para el dispositivo.
- Contacte con el distribuidor para obtener ayuda adicional.

### ***El puerto de IEEE1394 no funciona-***

- Ir a [Inicio > Configuraciones > Panel de Control > Sistema > Hardware > Administrador de Dispositivo]. Usted debería ver una entrada donde se lea 'IEEE 1394 Bus Host controllers'. In no existe, Windows no ha detectado el controlador host o el controlador de dispositivo que no ha sido instalado propiamente. Si hay una señal amarilla o una cruz roja sobre el controlador host 1394, puede que haya algún conflicto con los dispositivos o recursos. Reemplazar/ actualizar el controlador de dispositivo desde el disco de CD-ROM de la fábrica o consulte el manual de Windows para saber cómo solucionar este problema.
- Compruebe que el cable está totalmente conectado.
- Compruebe que usted ha instalado los controladores del dispositivo necesario.
- Ponerse en contacto con el vendedor de dispositivo para una ayuda adicional

### ***El puerto de SPDIF no funciona -***

- Compruebe que el cable está totalmente conectado.
- Asegurar que la función de salida de S/PDIF es activada en la Utilidad de Audio de SiS 7012. Vea la Sección 1 para los detalles.
- Compruebe que el decodificador de sonido de AC3 o DTS está funcionando propiamente.